

ABSTRACT

THE EFFECT OF WONDR BY BNI APPLICATION SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. MAIN BRANCH OFFICE TASIKMALAYA

By:
RIKO RAMDHANI
NPM 223404055

Guide 1 : Wilman San Marino., S.E., M.M
Guide 2 : Cindera Syaiful Nugraha S. Hut., M.M

This study aims to analyze the effect of service quality of the Wondr by BNI application on customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia, Tasikmalaya Main Branch Office. Service quality is measured using five main dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a quantitative method with a survey approach, involving 95 respondents as a sample. Data is processed using simple linear regression analysis to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. The results of the study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction, with a determination coefficient of 58.7%. The responsiveness dimension recorded the highest score, emphasizing the importance of speed in responding to customer needs. However, application stability and complaint responses still need to be improved. The conclusion shows that good service quality increases user loyalty and satisfaction of the application. As a suggestion, the bank is expected to improve the technical stability of the application, accelerate the response to complaints, and provide education on the use of application features. Further researchers are advised to expand the scope of research variables, such as the impact of additional features and other external factors, to provide more comprehensive insights.

Keywords: service quality, customer satisfaction, digital banking application, Wondr by BNI.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDY BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG UTAMA TASIKMALAYA

Oleh:

RIKO RAMDHANI

NPM 223404055

Pembimbing 1

: Wilman San Marino., S.E., M.M

Pembimbing 2

: Cindera Syaiful Nugraha S. Hut., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya. Kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, melibatkan 95 responden sebagai sampel. Data diolah menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menentukan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien determinasi sebesar 58,7%. Dimensi responsivitas mencatat skor tertinggi, menegaskan pentingnya kecepatan dalam merespons kebutuhan nasabah. Namun, stabilitas aplikasi dan respons keluhan masih perlu ditingkatkan. Simpulan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna aplikasi. Sebagai saran, pihak bank diharapkan meningkatkan stabilitas teknis aplikasi, mempercepat tanggapan terhadap keluhan, serta menyediakan edukasi penggunaan fitur aplikasi. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian, seperti dampak fitur tambahan dan faktor eksternal lainnya, untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan nasabah, aplikasi digital banking, Wondr by BNI.